

## Återföring till vården avseende patientnämndsärenden 2022

Sammanställning av genomförda återföringar till vården avseende avslutade patientnämndsärenden under 2022.

Verksamhet:	<b>Hälso- och sjukvårdsförvaltningen</b>
Tid:	230307
Plats:	Västerbottens rummet, Regionens hus
Kallelse/inbjudan:	Önskemål från Patientnämnden
Deltagare från vården:	HSLG
Deltagare från PN:	Peter Sjöstedt Wirén
Avhandlades:	Sammanställd statistik på aggregerad nivå med tendenser och iakttagelser. Berörde specifikt problem med att vårdens företrädare hänvisar till Patientnämnden och att otydlighet finns om vem anmälare egentligen kontaktat – vården eller Patientnämnden.
Sammanfattning/Erfarenheter:	Information lämnades, dock inte mycket diskussion.
Beslut/överenskommelser:	Önskvärt med ett gemensamt underlag PN:s ärenden + patientsäkerhetsgruppens ärenden

<i>Verksamhet:</i>	<b>Länssjukvårdsområde 1 och 2</b>
Tid:	230328 kl 08.15-08.45
Plats:	Teams-möte
Kallelse/inbjudan:	Mötet tillkommit på vårdens initiativ
Deltagare från vården:	Ledningsgrupperna inom länssjukvårdsområde 1 och 2
Deltagare från PN:	Peter Sjöstedt Wirén
Avhandlades:	Sammanställd statistik på aggregerad nivå med tendenser och iakttagelser. Berörde specifikt problem med att vårdens företrädare hänvisar till Patientnämnden och att otydlighet finns om vem anmälare egentligen kontaktat – vården eller Patientnämnden. Berörde också påminnelser på yttranden som inte inkommit i tid och önskemål om att få en begäran om förlängd svarstid om enheten inte hinner svara i tid.
Sammanfattning/Erfarenheter:	God dialog kring ovanstående.
Beslut/överenskommelser:	-

<i>Verksamhet:</i>	<b>Tandvården</b>
Tid:	230425, kl 09:30 – 10:00
Plats:	Storuman, Regionhuset
Kallelse/inbjudan:	Inbjudan från Patientnämnden
Deltagare från vården:	Ledningsgrupp
Deltagare från PN:	Jenny Haritz och Christine Bygdén
Avhandlades:	Statistik på aggregerad nivå, genomgång "Två vägar in".

Sammanfattning/Erfarenheter:	Medskick att fundera på huruvida det är av vikt med fysisk återföring de år det är så få ärenden och inga speciella trender, eller om det är nog så bra med utskick av statistik och erfarenheter så får tandvården kalla till möte om behov finns.
Beslut/överenskommelser:	PN sänder PP-presentation.

<b>Verksamhet:</b>	<b>Beställarenheten</b>
Tid:	230420, kl 14.00-14.50
Plats:	Teams
Kallelse/inbjudan:	Inbjudan från Patientnämnden
Deltagare från vården:	Anna S Bergström och handläggare Marine Sturesson
Deltagare från PN:	Erica Ärletun och Jenny Haritz
Avhandlades:	Sammanställd statistik på aggregerad nivå med tendenser och iakttagelser. Diskussion rörande Eskaleringsprincipen och samverkansformer
Sammanfattning/Erfarenheter:	God och givande dialog.
Beslut/överenskommelser:	Beställarenheten bör inte längre vara med som mottagare i PN's Eskaleringsprincip. Givande och tillräckligt att ha årliga återföringsmöten med sammanställd statistik och tendenser att belysa.

<b>Verksamhet:</b>	<b>Vuxenpsykiatri Umeå</b>
Tid:	230227, kl 13.15-13.45
Plats:	Konferensrum Öreälven, Psykiatri
Kallelse/inbjudan:	Önskemål från Patientnämnden
Deltagare från vården:	Hela ledningsgruppen
Deltagare från PN:	Erica Ärletun och Helena Blom
Avhandlades:	Sammanställd statistik på aggregerad nivå med tendenser och iakttagelser. Tendenser: Kommunikation & Tillgänglighet, förtydligad information & Vårdgarantin. Framkom viss oklarhet och behov av vidare intern diskussion för klinikledningen rörande vårdens egen hantering av framförda klagomål direkt från patient/närstående (d.v.s. ej hänvisa till PN, upprätta avvikelse, etc.).  Stödpersonsverksamheten: Patienter som tydligt tackar Nej till SP, skall kliniken ändå skicka info till PN? Frågan bör ses över, kan nya rutiner skapas för ökad patientsäkerhet och utifrån sekretess?
Sammanfattning/Erfarenheter:	Gott samarbete. Omfattande förbättringsarbete hos kliniken gentemot PN. Skapat god struktur & följsamhet till rutiner.
Beslut/överenskommelser:	PN förmedlat önskemål om att bli inbjudna till Apt på samtliga avdelningar för slutenvården.

<b>Verksamhet:</b>	<b>Vuxenpsykiatri Skellefteå</b>
Tid:	230223, kl 10.00-10.30
Plats:	Teams
Kallelse/inbjudan:	Önskemål från Patientnämnden
Deltagare från vården:	Fredrik Renberg m.fl.
Deltagare från PN:	Christine Bygdén
Avhandlades:	Statistik på kliniknivå. Eniga om gott samarbete. Intresse visades för statistik på regionövergripande nivå samt för Psykiatri/primärvård i länet, verksamhetschef Fredrik återkommer vid önskan om statistik.
Sammanfattning/Erfarenheter:	Gott samarbete, de tycker att två påminnelser på ett helt år är för många.
Beslut/överenskommelser:	Verksamhetschef återkommer vid önskan om statistik.

<b>Verksamhet:</b>	<b>BUP</b>
Tid:	230411, kl 11-11.30
Plats:	Teams
Kallelse/inbjudan:	Önskemål från Patientnämnden
Deltagare från vården:	Ledningsgruppen, Kerstin Eliasson m.fl., Mia Lindstrand
Deltagare från PN:	Christine Bygdén
Avhandlades:	Statistik på kliniknivå. Frågor om vårdgaranti bevaras undantagsvis, samtal om vårdgarantin. Ökat antal ärenden avseende tillgänglighet & väntetider samt svårigheter att nå klinikledningen. Bra återkoppling när behov av förlängd svarstid. Behov av en digital kanal för stödpersonsverksamheten. Dialog om när närstående pratat med avdelningschef och när de vill anmäla vidare.
Sammanfattning/Erfarenheter:	Bra dialog och positiv feedback till presentationen.
Beslut/överenskommelser:	BUP återkommer om digital kanal gällande sp-verksamheten.

<b>Verksamhet:</b>	<b>Södra Lappland Hälsocentraler och sjukstugor</b>
Tid:	2023-04-11, kl 13.00-13.30
Plats:	Teams
Kallelse/inbjudan:	Inbjudan från PN
Deltagare från vården:	Ledningsgrupp inom Närsjukvårdsområde Södra Lappland
Deltagare från PN:	Peter Sjöstedt Wirén
Avhandlades:	Sammanställd statistik på aggregerad nivå med tendenser och iakttagelser. Berörde specifikt problem med att vårdens företrädare hänvisar till Patientnämnden och att otydlighet finns om vem anmälare egentligen kontaktat – vården eller Patientnämnden. Berörde också påminnelser på yttranden som inte inkommit i tid och önskemål om att få en begäran om förlängd svarstid om enheten inte hinner svara i tid.

Sammanfattning/Erfarenheter:	God dialog och positiv feedback på informationen.
Beslut/överenskommelser:	-

<i>Verksamhet:</i>	<b>Centrum för akutmott, ortopedi, kirurgi, an/op/IVA Lycksele</b>
Tid:	20230307, kl 10.15-10.45
Plats:	Teams
Kallelse/inbjudan:	Inbjudan från Patientnämnden
Deltagare från vården:	Ledningsgrupp
Deltagare från PN:	Christine Bygdén och Jenny Haritz
Avhandlades:	Statistik på kliniknivå. Få ärenden, just inga tendenser eller trender. Påminner om möjlighet till förlängd svarstid. Bra välskrivna yttranden.
Sammanfattning/Erfarenheter:	Kliniken arbetar strukturerat med patientklagomål.
Beslut/överenskommelser:	-

Patientnämndens förvaltning kunde även se behov av återföring till hälsocentralerna i Umeå inklusive kranskommuner, hälsocentraler i Skellefteåområdet samt Centrum för obstetrik och gynekologi. Dessa verksamheter blev inbjudna men responderade ej på inbjudan eller påminnelser. Skriftligt underlag skickades till berörda verksamheter.

Jenny Haritz  
Patientnämndens kansli

## Rapport om återföring till vården

279500

### Sammanfattning

Patientnämndens förvaltning lämnar information till nämnden om genomförda återföringar till vården avseende handlagda ärenden och gjorda erfarenheter under verksamhetsåret 2022. Rapporten är ett led i att möjliggöra för nämnden att hålla sig informerad om den verksamhet som bedrivs inom nämndens verksamhetsområde.

Patientnämndens förvaltning har genomfört 9 återföringsmöten med vårdens företrädare perioden januari tom april 2023. Ytterligare 4 verksamheter har erbjudits återföringar, men ej responderat på inbjudan. Patientnämndens förvaltning har skickat ut ett skriftligt material till dessa med statistik samt sedda trender och tendenser.

Återföringsmötena inleds med en kort presentation av statistik på aggregerad nivå sett till hela regionen inklusive statistik avseende patienternas ålder och kön för att efterföljas med statistik rörande berörd verksamhet. Information ges om eskaleringsprincipen avseende påminnelser samt patientens fria val vilken väg hen önskar framföra sina synpunkter och/eller klagomål. Förutom deskriptiv statistik visas tendenser och analyser som gjorts under aktuell period.

Verksamheternas upplevelse av kontakten med Patientnämnden efterfrågas samt deras reflektioner och eventuella önskemål kopplat till ärendehanteringsprocessen. Genomgående delar Patientnämndens förvaltning och vården att parterna har ett gott samarbete.

### Förslag till beslut

Förslag till beslut är att Patientnämnden noterar informationen.

Förslag till beslut är att Patientnämnden beslutar att delge Hälso- och sjukvårdsnämnden informationen.

### Bedömda resultat och konsekvenser

Genom att ta fram statistik över avslutade ärenden för föregående år bidrar Patientnämnden till hälso- och sjukvårdens patientsäkerhetsarbete.

### Resurser och finansiering

Resurser och finansiering berörs inte i denna tjänsteskrivelse då verksamheten är att betrakta som ordinarie verksamhet som bedrivs inom fastställda ramar och med ett positivt resultat.

### Jämställdhet

Vid återföringarna redovisas fördelning mellan kön och för 2022 är det, likt andra år, flest kvinnor som anmälningarna avser. Dessa siffror stämmer överens med fördelningen hur män och kvinnor söker sig till sjukvården.

### Beredningsansvariga

- Jenny Haritz, handläggare

### Beslutsunderlag

Rapport om återföring till vården

### Beslutet expedieras till

Hälso- och sjukvårdsnämnden