

Pensionärsrådet

Datum: 2018-09-21

Tid: 10:00-12:00

Plats: Innaren, Regionhuset, Nygatan 20, Växjö

Ledamöter

Anna Fransson (S), ordförande

Robert Olesen (S), 1:e vice ordförande

Elsa Jönsson, PRO Kronoberg

Britta Croona, PRO Kronoberg

Gunvor Petersson, SKPF

Barbro Karlsson, SKPF

Jan Johansson, SPF Seniorerna

Anita Davoust, SPF Seniorerna

Ej tjänstgörande ersättare

Allan Nilsson, PRO Kronoberg

Övriga närvarande

Ingrid Sivermo, patientnämndshandläggare, §§ 12-14

Zandra Anderson, patientsäkerhetssamordnare, §§ 12-15

Malin Wahlström, kommunikatör, § 15

Pontus Juhlin, HR-chef hälso- och sjukvården, § 16

Johan Jarl, nämndsekreterare

Utses att justera

Gunvor Petersson

Justeringens plats och tid

Regionhuset, Nygatan 20, Växjö, 2018-10-04

Protokollet omfattar

§§ 12-17

Underskrifter

Sekreterare

Ordförande

Justerare

ANSLAG/BEVIS

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.

Organ

Pensionärsrådet

Sammanträdesdatum

2018-09-21

Datum för anslags uppsättande

2018-10-05

Datum för anslags nedtagande

2018-10-31

Förvaringsplats för protokollet

Regionhuset, Nygatan 20, Växjö

.....

Johan Jarl

Ärendelista

- § 12 Val av justerare och justeringsdatum
- § 13 Godkännande av föredragningslista
- § 14 Informationsärende: Nya klagomålshantering
- § 15 Informationsärende: Flygbladet "Din säkerhet i vården"
- § 16 Informationsärende: Bemanning och kompetensförsörjning i hälso- och sjukvården
- § 17 Övriga informationsärenden

§ 12 Val av justerare och justeringsdatum

Beslut

Regionstyrelsens pensionärsråd beslutar

att jämte ordförande utse Gunvor Petersson (SKPF) att justera protokollet samt

att justering sker 2018-09-27 (framflyttat p.g.a. att protokolljusterare blev sjuk).

Paragrafen är justerad

§ 13 Godkännande av föredragningslista

Beslut

Regionstyrelsens pensionärsråd beslutar

att godkänna föredragningslistan enligt förslag daterat 2018-09-13.

Förslag till beslut

Föreslås att regionstyrelsens pensionärsråd beslutar

att godkänna föredragningslistan enligt förslag daterat 2018-09-13.

Paragrafen är justerad

§ 14 Informationsärende: Nya klagomålshanteringen

Beslut

Regionstyrelsens pensionärsråd beslutar

att notera informationen till protokollet.

Sammanfattning

Riksdagen har beslutat om ett nytt klagomålssystem i hälso- och sjukvården. Det nya systemet ska förtydliga ansvarsfördelningen och öka effektiviteten i klagomålshanteringen och gäller från och med den 1 januari 2018. Klagomål och synpunkter är viktiga och bidrar till att förändra och förbättra vården.

Enligt det nya systemet är det den verksamhet som ansvarade för patientens vård som i första hand ska ta emot och besvara klagomål och synpunkter. Svaret ska lämnas inom 24 timmar och normalt ges direkt till patienten, om inte information lämnas vid första kontakten att den ska ges till exempelvis en närstående.

Klagomål och synpunkter dokumenteras i regionens avvikelssystem, klagomål som påverkar den fortsatta medicinska handläggningen skrivs även in i journalsystemet Cosmic. Att vårdgivaren är skyldig enligt lag att följa upp klagomål är en stor förstärkning av ansvaret.

Patientnämndens huvudsakliga uppgift blir att stödja patienter och närstående med deras klagomål och se till att de blir besvarade. Syftet är att stärka PAN:s roll, möjlighet till direktanmälan till IVO och mer samarbete med IVO.

Patientnämnden ska även informera om patientens rättigheter och ge råd och stöd vid ansökningar om ersättning för skada i samband med vård. Därutöver ska nämnden analysera inkomna synpunkter och uppmärksamma riskområden för att bidra till förbättringsarbetet. Patientnämnden har även stödpersonsuppdrag som innebär att:

– Vårdgivaren är skyldig att bistå nämnden i den utsträckning som behövs för att hjälpa enskilda patienter att få klagomål besvarade av vårdgivaren.

– Nämnderna ska uppmärksamma IVO på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn.

– Nämnderna ska samverka med IVO så att IVO systematiskt kan tillvarata den information som nämnderna lämnar.

Om svar av någon anledning inte lämnats av verksamheten eller om svaret inte är tillfredställande kan patienten kontakta Inspektionen för vård och omsorg (IVO). IVO utreder händelser som till exempel inneburit en bestående skada, ett väsentligt ökat vårdbehov eller att någon avlidit. IVO utreder även klagomål om tvångsvård och händelser som allvarligt påverkat självbestämmande, integritet eller rättslig ställning. IVO tar inte emot ärenden om bemötande eller som är äldre än två år. De tar emot samtal för att bedöma allvarligheten.

Om en patient drabbats av skada i vård eller tandvård som hade kunnat undvikas kan denne ha rätt till ersättning enligt patientskadelagen. Anmälan görs via regionen och patientnämnden. Vilken instans som är ansvarig beror på var skadan inträffat:

- Inom offentligt finansierad vård eller tandvård i landsting eller region hanteras anmälningar av Landstingens ömsesidiga försäkringsbolag (Löf).
- Om skadan inträffat i kommunal hälso- och sjukvård är kommunen ansvarig.
- Vid tandvård hos privattdandläkare ska Privattandvårdsupplysningen kontaktas.
- Vid vård som inte omfattas av landstingets eller regionens patientförsäkring ska kontakt tas med det försäkringsbolag som den privata verksamheten är försäkrad i. Om vårdgivaren saknar försäkring kontaktas Patientförsäkringsföreningen.
- Om skadan orsakats av ett läkemedel kontaktas Läkemedelsförsäkringen.

Gunvor Petersson, SKPF, efterfrågar förbättringar i tillgängligheten för att lämna klagomål. Förfarandet kan uppfattas som omständligt, vilket kan innebära att patienter drar sig för att kontakta vårdgivaren. Patienter kan även känna osäkerhet att kontakta vårdgivaren om till exempel en diskussion om en second opinion funnits.

Patientnämndshandläggaren Ingrid Sivermo rekommenderar i nuläget att den som är osäker på förfarandet eller av någon anledning tvekar att kontakta vårdgivaren kan vända sig till patientnämnden för råd och stöd.

Elsa Jönsson, PRO Kronoberg, ställer fråga om vad som händer med en läkare som ställer fel diagnos vid exempelvis en dödlig sjukdom.

Patientsäkerhetssamordnaren Zandra Andersson svarar att en Lex Maria-anmälan görs vid sådana händelser. Vid en sådan anmälan utreds i första hand situationen som gjort att händelsen uppstått och hur liknande situationer kan undvikas i framtiden. Enskilda personer som arbetar i verksamheten utreds inte, om de inte tidigare begått flera fel.

Föredragande

Ingrid Sivermo, patientnämndshandläggare

Zandra Anderson, patientsäkerhetssamordnare

Förslag till beslut

Föreslås att regionstyrelsens pensionärsråd beslutar

att notera informationen till protokollet.

Paragrafen är justerad

§ 15 Informationsärende: Flygbladet "Din säkerhet i vården"

Beslut

Regionstyrelsens pensionärsråd beslutar

att notera informationen till protokollet.

Sammanfattning

Region Kronoberg har tagit fram informationsbladet "Din säkerhet i vården", kallat Flygbladet. Flygbladet kommer från Region Skåne, som tagit konceptet från England där det inspirerats av flygbolagens säkerhetsgenomgångar.

Regionen inledde arbetet med införande av Flygbladet under hösten 2016. Under våren 2017 gjordes en pilotstudie på Ortopedavdelning 5 i Ljungby och Gynavdelning 8 i Växjö. Alla patienter fick bladet placerat i sin säng vid inskrivning för att läsa och med möjlighet att ställa frågor. Patienten fick även möjlighet att ta med bladet hem. Pilotstudien följdes upp med en enkät, där patienten fick svara på frågor om de förstått informationen och om de upplevde den viktig att få. Resultatet visade att en stor majoritet av patienterna var positivt inställda till Flygbladet. Mot bakgrund av pilotstudien och resultatet i enkäten görs nu ett breddinförande av bladet på alla kliniker i Region Kronoberg.

Införandet har följande mål:

- Patienten känna till det egna ansvaret i sin vård och veta vilka faktorer som är viktiga att ta hänsyn till och reflektera över i samband med ett vårdbesök.
- Patienten ska uppmuntras att vilja vara aktivt delaktig i sin vård och känna att den ges möjlighet till att vara det.

Målet är att införa Flygbladet i all slutenvård, men det har varit valfritt för verksamheterna om de vill använda det eller inte. I framtiden kan bladet eventuellt även införas i öppenvård.

Bladet ska fungera som ett stöd i arbetet med patientsäkerhet och vara en hjälp i att ha välinformerade patienter. Varje avdelning väljer själv hur man vill ge patienten flygbladet. Tips är att antingen lägga det på sängen när den bäddas för nya patienter eller ge det vid samtal som hålls innan patienten skrivs in. Varje blad används en gång – av hygieniska skäl och för att patienten ska kunna ta med sig det hem.

Alla prioriterade områden inom patientsäkerhet finns med i Flygbladet. Texten är lättförståelig och har tagits fram med hjälp av regionens människorättsstrateg. Bladet finns översatt till engelska, arabiska, somaliska och persiska.

Vid den påföljande diskussionen är pensionärsrådet positiva till införandet av Flygbladet. En svårighet kopplad till bladet är att det kan vara svårt för patienten att bedöma om rätt medicinering ges, eftersom denne ofta litar på läkaren och

förmågan att kunna ifrågasätta även är ojämlik. Pensionärsrådet betonar vikten av läkemedelsgenomgångar, och att regionen arbetar aktivt med dessa.

Föredragande

Malin Wahlström, kommunikatör

Zandra Andersson, patientsäkerhetssamordnare

Förslag till beslut

Föreslås att regionstyrelsens pensionärsråd beslutar

att notera informationen till protokollet.

Paragrafen är justerad

§ 16 Informationsärende: Bemanning och kompetensförsörjning i hälso- och sjukvården

Beslut

Regionstyrelsen pensionärsråd beslutar

att notera informationen till protokollet.

Sammanfattning

Uppföljning av bemanningen i hälso- och sjukvården under sommarperioden samt en lägesrapport för arbetet med kompetensförsörjning redovisas.

Uppföljning av sommarperioden 2018

På grund av kompetensbrist inom vissa yrkesgrupper gick regionen in i sommaren med en bemanning som inte var den önskade. Under delar sommaren har det funnits en brist på vårdplatser. Trots att detta medfört ansträngda lägen bedöms ändå sommaren överlag ha fungerat väl, tack vare bland annat tidig och strukturerad planering, bra samarbeten och dagliga planeringsmöten. De medicinska avvikelserna under sommaren utreds nu och kommer att redovisas för pensionärsrådet när utredningen är färdigställd.

Arbete pågår nu med en större uppföljning av sommarperioden. Till stöd för detta har en enkätundersökning gjorts bland verksamhetschefer, centrumchefer och vårdplatskoordinatorer. Undersökningen visar att många tycker att sommaren överlag varit hanterbar och fungerat väl, även om svåra perioder funnits. Som främsta orsak till detta anges god samarbetsvilja. Från några uppges att läget varit ansträngt på grund av många akutupatienter, högt söktryck och överbelagda vårdavdelningar. Det beskrivs även att scenarioträning är en väldigt bra och given del inför sommaren. Tidig rekrytering av sommarpersonal och rätt bemanning efter vårdens behov är andra centrala faktorer.

Kompetensförsörjningen i hälso- och sjukvården

Under vecka 39 presenteras en nationell rapport över bemanningstrenden i regionerna och landstingen. Region Kronoberg är fortsatt i framkant i arbetet. Nationellt finns däremot utmaningar, bland annat eftersom kostnaderna för hyrpersonal inte minskar även om ökningstakten av kostnaderna gör detta.

Region Kronoberg har nu ett positivt anställningsflöde för sjuksköterskor. Trenden är att regionen är attraktiv som arbetsgivare, men att utmaningar finns. Regionens bemanning påverkas främst av att den personal som lämnar ofta är äldre med hög närvarotid, medan nyanställda ofta är yngre med lägre närvarotid med anledning av föräldraledighet eller vidareutbildning. Den personalomsättning som finns består till stor del av den naturliga omsättningen i stora personalgrupper. Någon personalflykt mellan kommuner och regionen kan inte ses. Även för specialistläkare i allmänmedicin kan en ökning av antalet anställda ses.

De specialistutbildningar för sjuksköterskor som finansieras av regionen och staten fungerar väl. Det bedöms inte finnas problem med personal som lämnar direkt efter utbildning, utan de flesta stannar. En stor andel av de nyexaminerade sjuksköterskorna från Linnéuniversitetet anställs av regionen, men eftersom universitetet lockar studenter från hela landet återvänder även en stor del till sina hemorter efter utbildningen.

När det gäller arbetet för oberoende av hyrpersonal har regionen inte uppnått det uppsatta målet, men har överlag en positiv trend med flera positiva exempel. Det är viktigt att ha i åtanke att detta arbete pågår samtidigt som det övergripande arbetet med kompetensförsörjning.

Elsa Jönsson, PRO Kronoberg, och Jan Johansson, SPF Seniorerna, ställer fråga om arbetet med bemanning på vårdcentralerna för att undvika långa stängningar under sommaren, som till exempel i Moheda under årets sommarperiod. Ytterligare en viktig fråga i detta är att säkerställa att den personal som finns under sommaren har rätt kompetens.

Pontus Juhlin besvarar frågan med att informera om rutinerna och det kommande arbetet. Bland annat kommer kontrollerna av kompetens inledas tidigare. Planeringen avgörs mycket av lokala förutsättningar och görs på enhetsnivå.

Föredragande

Pontus Juhlin, HR-chef hälso- och sjukvården

Förslag till beslut

Föreslås att regionstyrelsen pensionärsråd beslutar

att notera informationen till protokollet.

Paragrafen är justerad

§ 17 Övriga informationsärenden

Beslut

Regionstyrelsens pensionärsråd beslutar

att notera informationen till protokollet.

Sammanfattning

Följande övriga fråga lyfts vid mötet:

– Elsa Jönsson, PRO Kronoberg, ställer fråga om pensionärsrådets arbete under kommande mandatperiod. Ordförande Anna Fransson svarar att pensionärsrådet får samma sammansättning under kommande period.

Ämnen till kommande möten

Pensionärsrådet lyfter fram följande ämnen att hantera på kommande sammanträden:

- Sjukresor/Serviceresor
- Regionens miljöåtgärder, information från regionens miljösamordnare
- Gunvor Peterson, SKPF, ställde fråga om varför Region Kronoberg enligt en central utredning fortfarande har längst väntetid i riket innan person med stroke erhåller adekvat stroke behandling och därmed är sämst i landet.
- "Röda telefonen", som är en tjänst som finns i vissa regioner där patienter med vissa symptom får en snabb väg in i vården.

Paragrafen är justerad