

Organ	Patientnämnden
Plats	Sammanträdesrum Mälaren, Regionhuset, Västerås
Tidpunkt	Måndagen den 5 september 2022
Ledamöter	Christina Ulvede (C), Ordförande Marino Wallsten (S) Karin Andersson (L), 1:e vice ordförande Silvana Enelo-Jansson (M), 2:e vice ordförande Felicia Granath (V) Bengt-Åke Nilsson (L), adjungerad ledamot Peter Svensson (L), adjungerad ledamot
Ersättare	Ann-Christine Björkman (S), deltar på distans
Övriga	Anna-Karin Jansson, verksamhetschef Cecilia Skanser, mötessekreterare Carl-Mikael Muschött, handläggare Patientnämndens kansli

§ 38 Fastställande av föredragningslista

Patientnämndens beslut

1. Den preliminära föredragningslistan fastställs.

§ 39 Föregående protokoll

Anmäls att patientnämndens protokoll från sammanträdet 2022-05-30 justerats i föreskriven ordning.

§ 40 Justering

Patientnämndens beslut

1. Felicia Granath utses att jämte ordföranden justera dagens protokoll.

§ 41 Nästa sammanträde

Patientnämndens beslut

1. Nästa sammanträde ska äga rum måndagen den 3 oktober 2022 kl. 13.00.

§ 42 Muntlig information från Patientnämndens kansli

- Sommaren på kansliet

Anna-Karin Jansson berättar att handläggarna upplever att det har varit mycket att göra under sommaren. Hon visar därefter statistik för inkomna ärenden under perioden januari till augusti 2022 jämfört med samma period 2021 och 2020, totalt och fördelat på verksamhet.

Nämnden diskuterar ökningen av antal inkomna ärenden under sommaren 2021 jämfört med 2020. Vidare diskuteras vad det är för ärenden som rör Regionkontoret.

- Rekrytering av handläggare

Anna-Karin Jansson informerar om att en ny handläggare, Monika Löhman, är rekryterad och börjar 14 oktober.

- Covid-19-relaterade ärenden

Anna-Karin Jansson redovisar inkomna covid-19-relaterade ärenden under 2021, totalt och fördelade på ålder och kön.

Patientnämndens beslut

1. Informationen noteras.

§ 43 Anmälningsärenden

Protokoll över beslut enligt delegation

Patientnämndens beslut

1. Anmälningsärendena läggs till handlingarna.

§ 44 Informationsfilmer, uppföljning kostnad

Vid nämndens sammanträde 2022-05-30, § 29, presenterade Anna-Karin Jansson fyra informationsfilmer som Region Stockholm har tagit fram. Nämnden ställde sig då positiv till att använda filmerna i Region Västmanland om kostnaden för redigering av logga och kontaktuppgifter är rimlig.

Kostnaden för att redigera filmerna uppgår till cirka 2500 kronor per film exklusive moms.

Nämnden diskuterar att det är prisvärt och att filmerna är bra. Till protokollet noteras att kostnaden per film är 2500 kronor exklusive moms och inte inklusive moms som det står i föredragningslistan.

Patientnämndens beslut

1. Nämnden godkänner att informationsfilmerna redigeras för att kunna användas av patientnämnden i Region Västmanland.
2. De redovisade kostnaderna godkänns och tas inom befintlig ram.

§ 45 Exempelärenden

Carl-Mikael Muschött redovisar fyra exempelärenden:

Ärende 1: Patient uttrycker missnöje med läkarbesök och bemötande. Läkaren kom sent till besöket och bad inte om ursäkt. Patienten upplever att läkaren inte lyssnade och kändes stressad och patienten kände sig tvingad ut ur besöksrummet. Verksamheten svarar att verksamhetschefen har pratat med den berörda läkaren. Läkaren hade inte uppfattat allt patienten sökte för, en komplicerande faktor är att patienten hade med egen tolk och det uppstod missförstånd. Patienten får besöka ett nytt besök kostnadsfritt och får vid det besöket en professionell tolk.

Nämnden diskuterar vem som har ansvaret för att boka tolk vid besök och vikten av att professionella tolkar används.

Ärende 2: Patient uttrycker att det är väldigt svårt att komma i kontakt med vårdcentralen. På 1177 hänvisas till ett nummer med många val och vid val nummer sex, rådgivning, får patienten svaret att det är många som ringer, försök igen senare. Det har hänt patienten flera gånger på kort tid och patienten har med anledning av det behövt besöka läkare akut. Verksamheten har svarat att det har varit ett ökat tryck som man har haft problem att ställa om till. Verksamheten har nu vidtagit åtgärder, bland annat införande av särskild rådgivning för olika enheter. De har även utökat bemanningen, under sommaren var bemanningen lägre och därmed uppstod problemen. Anmälaren är välkommen att kontakta verksamhetschefen direkt vid fler frågor.

Nämnden diskuterar att det var ett bra svar från verksamheten. Vidare diskuteras digitalt utanförskap för äldre och hur viktigt det är att ge äldre bra förutsättningar.

Ärende 3: Patient riktar klagomål mot långa väntetider gällande återkoppling av provsvar och har upplevt otrevligt bemötande vid förfrågan. Patienten fick inledningsvis besked att det skulle ta fyra till sex veckor, vilket senare ökades till åtta till tolv veckor. Vid fråga om varför det tar så lång tid har patienten fått till svar att det finns de som har väntat längre. Ärendet gäller två verksamheter, den första har svarat att de beklagar det inträffade och ärendet har tagits upp i personalgruppen. Den andra verksamheten har utrett ärendet och noterar att det har hanterats enligt rutiner. Det har varit längre svarstider än normalt för provsvar till följd av en större mängd prover med anledning av pandemin, det är en utmaning att få till kortare svarstid. Det är också svårt att rekrytera mer personal, även nationellt.

Nämnden diskuterar den oro och ångest som patienter upplever när provsvar dröjer och vikten av att provsvar återkopplas så snart som möjligt.

Ärende 4: Patient som har haft långvarig värk i månader och upplever svårighet att få kontakt med vårdcentralen. När patienten ringer kommer ett automatiskt svar att kötiden är uppnådd och det finns ingen möjlighet att bli uppringd. Verksamheten har svarat att man beklagar situationen. Under senvår och sommaren har verksamheten haft svårt att ordna tillräckligt med personal som kan svara i telefon. Nu har man löst det med sjuksköterskor på distans som svarar i telefon och den senaste tiden har alla fått svar samma dag.

Nämnden diskuterar rutiner för telefonsamtal.

Patientnämndens beslut

1. Informationen noteras.

§ 46 Anmälan stödpersonsuppdrag

Antal stödpersoner är 34 st och antal pågående uppdrag är 48 st.

Nämnden diskuterar rekrytering av stödpersoner och vikten av att synliggöra och informera om stödpersonsverksamheten. Vidare diskuteras ersättning för resor med anledning av höjda bränslekostnader. Mer information om det kommer på nästa nämndsammanträde, den 3 oktober.

Patientnämndens beslut

1. Anmälningssärendet läggs till handlingarna.

§ 47 Övriga frågor

Inga övriga frågor framställs.

Vid protokollet

Cecilia Skanser, mötessekreterare

Justerat 2022-09-13

Christina Ulvede
Ordförande

Felicia Granath
Justerare

Att justeringen tillkännagivits på regionens anslagstavla
2022-09-13 intygas:

Cecilia Skanser