



Patientnämnden

Mötesdatum  
2022-01-27

---

<b>Plats och tid</b>	Ordförandes plats samt digitalt möte kl. 10:00-16:00
<b>Beslutande ledamöter</b>	Kia Carlsson (L) (Ordförande) §1 Harriet Jorderud (S) (Vice ordförande) §1 Margareta Gladh (M) §1 Catarina Antán (V) §1 Ingrid Zakrisson (C) §1 ersätter Ingrid Kjelsson (C)
<b>Utses att justera</b>	Harriet Jorderud
<b>Justeringens plats och tid</b>	E-signering , 2022-02-02 09:00
<b>Protokollet omfattar</b>	§§1-21

<b>Justerat av</b>	Ordförande	Kia Carlsson
	Justerande	Harriet Jorderud
	Sekreterare	Lillemor Olsson

---

<b>ANSLAG/BEVIS</b>	Justering har tillkännagivits på Region Jämtland Härjedalens anslagstavla		
<b>Organ</b>	Patientnämnden		
<b>Sammanträdesdatum</b>	2022-01-27		
<b>Datum för anslags uppsättande</b>	2022-02-03	<b>Datum för anslags nedtagande</b>	2022-02-17
<b>Förvaringsplats för protokollet</b>	Patientnämndens förvaltning		

---

*Signerat med Formpipes Signeringsportal*

Utdragsbestyrkande

## ÄRENDELISTA

- §1 Sammanträdets öppnande
- §2 Val av justerare och tid för justering
- §3 Föredragningslista fastställs
- §4 Föregående protokoll
- §5 Stödpersonsverksamheten
- §6 Patientnämndernas nationella presidiekonferens december 2021
- §7 Aktiviteter
- §8 Inkomna handlingar
- §9 Internkontrollplan 2021
- §10 Cancer vård
- §11 Årsberättelse 2021
- §12 Årsbokslut 2021
- §13 Riskanalys distansarbete
- §14 Skydds rond 2021
- §15 Kommunbesök Krokom/Östersund
- §16 E- tjänst för att spärra sin journal
- §17 Genomförda rapporter från Patientnämnden
- §18 Informationsklassning/riskanalys VSP
- §19 Övrigt
- §20 Nästa sammanträde
- §21 Mötet avslutas

§1

## Sammanträdets öppnande

### Sammanfattning

Ordförande Kia Carlsson önskar alla välkomna och öppnar sammanträdet.

Patientnämnden

2022-01-27

§2

## Val av justerare och tid för justering

### Beslut

Harriet Jorderud väljs att justera dagens protokoll. Tid för justering senast 2 februari.

§3

## **Föredragningslista fastställs**

**Beslut**

Föredragningslista fastställs.

Patientnämnden

2022-01-27

§4

## Föregående protokoll

### Beslut

Föregående protokoll godkännes och läggs till handlingarna.

### Beslutsunderlag

- Protokoll skapad PAN 2021-12-02 10.05.30

§5

## Stödpersonsverksamheten

### Sammanfattning

Stödpersonsansvarig Örjan Sundberg informerar nämnden om antal pågående stödpersonsuppdrag samt redogör hur stödpersonerna anpassat träffarna med patienterna under pandemin. Nämnden informeras om att tillgången till stödpersoner är god samt delger nämnden information om att samverkansgruppen inom de fyra norrlandstingen som startade upp under 2021 fungerar väl. Stödpersonsansvarig informerar även nämnden om att nästa stödpersonsutbildning planeras till april 2022.

### Beslut

Nämnden gläds åt att stödpersonerna som genomgick utbildningen var väldigt nöjda, samt anser att det är väldigt positivt att samverka mellan de fyra norrlandstingen startade upp under föregående år. Nämnden tackar för informationen och beslutar godkänna informationen.

§6

## **Patientnämndernas nationella presidiekonferens december 2021**

### **Sammanfattning**

Ordförande Kia Carlsson och förvaltningschef Ulrika Eriksson informerar nämnden om innehållet i Patientnämndernas nationella presidiekonferens som de deltog i under december 2021.

### **Beslut**

Nämnden beslutar godkänna informationen samt beslutar att vid något sammanträde under 2022 bjuda in representant från folktandvård samt specialisttandvård.

### **Beslutsunderlag**

- program presidie konf 2021



§7

## Aktiviteter

### Sammanfattning

#### Kommande aktiviteter

Regionfullmäktige 15-16/2

Nationell nätverksträff 23/2

Kommunbesök Krokoms 22/3

Kommunbesök Östersund 29/4

Regionkonferens 17-18/5

#### Utförda aktiviteter

Nationell presidiekonferens 1/12

Regionfullmäktige 1/12

Nationell nätverksträff 2/12

Utbildning Patientsäkerhet 3/12

Inera - gemensam ingång för klagomål via 1177, 7/12, 25/1

Möte med Cygate - telefonväxel 9/12

VSP-användargrupp 7/12, 10/12

Nationell analysgrupp IVO/PAN, 13/12, 24/1

Hälso- och sjukvårdsnämnden 15/12

Info SSK 16/12

Hearing - revision 26/1

## Beslut

Nämnden beslutar godkänna informationen gällande kommande och avslutade aktiviteter.

§8

## **Inkomna handlingar**

### **Sammanfattning**

Socialstyrelsen - begäran om ärenden rörande prehospital psykiatrisk akutsjukvård  
Sveriges Dövas Riksförbund, SDR - undersökning gällande regionernas hantering av anmälan till patientnämnden rörande tolkcentralen  
Hud, infektion och medicinkliniken, HIM, RJH - begäran om statistik inför patientsäkerhetsberättelse  
PAN Dalarna - förfrågan om tillgång till Pan:s informationsfilm i RJH  
IVO (Inspektionen för vård och omsorg), redogörelse för patientnämndsverksamheten avseende 2021

### **Beslut**

Nämnden gläds åt att patientnämndens informationsfilm efterfrågats och beslutar godkänna innehållet i inkomna handlingar.

§9

## **Internkontrollplan 2021**

### **Sammanfattning**

Uppföljning av internkontrollplan 2021

### **Beslut**

Nämnden beslutar godkänna uppföljning av internkontrollplan 2021.

### **Beslutsunderlag**

- Uppföljning av Internkontrollplan patientnämnden december 2021

§10

## **Cancer vård**

### **Sammanfattning**

Lina Fredriksson, arbetsterapeut RJH informerar nämnden om cancerrehabiliterings teamets uppdrag, vilka rehab insatser som erbjuds och vilka professioner som ingår i teamet. Nämnden informeras även om arbetet kring närståendeperspektiv och deras delaktighet, innebörden av multidisciplinära ronder (MDK), arbetet kring patientdelaktighet samt delges information om vilka förbättrings och utvecklingsarbeten som är på gång i regionen gällande cancerpatienter.

Anna Hult, sjuksköterska/doktorand i RJH informerar nämnden om sitt avhandlingsarbete gällande cancerrelaterade patientnämndsärenden som redovisats till RCC i Umeå. Nämnden informeras om att avhandlingen ännu är i analysfas, så inget resultat kan presenteras. Nämnden delges dock information om bland annat bakgrund till studien, syftet och urvalet.

### **Beslut**

Nämnden tackar för informationen och anser att det är ett viktigt ämnesområde. Nämnden belyser vikten av patientdelaktighet. Nämnden önskar ta del av avhandlingen när den är klar. Nämnden beslutar följa upp cancervården inom RJH inom ett till två år, samt beslutar godkänna informationen.

§11

## Årsberättelse 2021

### Sammanfattning

Ulrika Eriksson informerar nämnden om iakttagelser som gjorts under 2021.

**Klagomålen har ökat under året.** Under 2021 tog patientnämnden emot 545 klagomål och synpunkter, vilket är en ökning med 33 procent jämfört med förra året. Antalet registrerade synpunkter under 2021 är fler jämfört med de tre föregående åren.

**Flest synpunkter handlade om vård och behandling.** Andra stora problemområden rör kommunikation mellan patient och vårdgivare samt synpunkter på vårdansvar och organisation. 61 procent av ärendena avsåg kvinnors vård, och den till antalet största åldersgruppen är personer mellan 70–79 år.

#### Vad har vi sett?

- Många synpunkter gällande primärvården handlar om att inte känna sig delaktig; att inte bli tagen på allvar eller att inte bli lyssnad till. Synpunkterna framfördes ofta av personer med långvarig smärtproblematik och/eller psykisk ohälsa.

- Det har framförts flera klagomål på dålig tillgänglighet till traumabehandling inom specialistpsykiatri, med väntetider på flera år.

- Flera klagomål har framförts på tillgängligheten till barn- och ungdomspsykiatri, där det framkommer att det är orimligt långa väntetider till utredningar och besök.

- Närmare 80 synpunkter har inkommit som på något sätt kan relateras till pandemin. Klagomålen handlar om vaccinationsbokningen och informationen kring den, att planerad vård och behandling skjutits upp, samt att patienter känt rädsla och oro över att behöva transportera sig till/från vårdinrättningar på sätt som upplevts osäkra ur smittsynpunkt.

- Kvinnor anser att de inte erbjuds adekvat vård och behandling för sina klimakteriebesvär, och att regionen varken har kompetens eller resurser för att möta behoven från denna grupp.

**Patientnämndens informationsuppdrag.** I patientnämndens uppdrag ingår att tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet. Under 2021 tog patientnämndens förvaltning emot ungefär 350 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

**Stödpersonsverksamheten.** Under året har åtta nya stödpersonsuppdrag tillsatts. På grund av de besöksrestriktioner som infördes i vården i samband med pandemin, har stödpersonerna fått anpassa sitt uppdrag, och i merparten av uppdragen har kontakten med personen som tvångsvårdats skett via telefon, SMS, alternativt utomhus.

**Kompetensutveckling avseende samisk hälsa och kulturförståelse.** I maj arrangerade patientnämnden i Jämtland Härjedalen en digital, regional politikerkonferens med tema samisk hälsa. Samtliga politiker och tjänstepersoner från patientnämnderna i regionerna Jämtland Härjedalen, Västernorrland, Västerbotten och Norrbotten var inbjudna. Ett femtiotal personer deltog på konferensen. Inbjudna föreläsare presenterade olika perspektiv på

samers kultur och rättigheter. Under året har även samtliga ledamöter och tjänstepersoner genomfört e-utbildningen i samisk kulturförståelse för vårdpersonal.

## Beslut

Nämnden har iakttagit att kvinnor med klimakteriebesvär beskriver att de inte erbjuds adekvat vård och behandling, att de saknar kompetens och stöd både inom primärvård och specialistvård i regionen, samt att kvinnorna inte kan utfärda egen vårdbegäran till kvinnohälsan. Nämnden beslutar följa upp denna iakttagelse vid sammanträdet i mars. Nämnden anser att det är en välskriven årsberättelse och beslutar presentera den i regionfullmäktige. Nämnden beslutar godkänna årsberättelse 2021.

## Beslutsunderlag

- Patientnämndens årsberättelse 2021

§12

## Årsbokslut 2021

### Sammanfattning

#### Händelser av väsentlig betydelse

**Klagomålen har ökat under året.** Under 2021 tog patientnämnden emot 545 klagomål och synpunkter, vilket är en ökning med 33 procent jämfört med förra året. Antalet registrerade synpunkter under 2021 är fler jämfört med de tre föregående åren. Flest synpunkter handlade om vård och behandling. Andra stora problemområden rör kommunikation mellan patient och vårdgivare samt synpunkter på vårdansvar och organisation. 61 procent av ärendena avsåg kvinnors vård, och den till antalet största åldersgruppen är personer mellan 70–79 år.

**Strukturerad uppföljning av informationsärenden.** I patientnämndens uppdrag ingår att tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet. I år har vi på ett mer strukturerat sätt börjat registrera och följa upp dessa rådgivande/informerande telefonsamtal. Under året har det inkommit ungefär 350 rådgivande/informationssamtal. Informationen kan bland annat handla om lagstiftning, rutiner och riktlinjer, eller hänvisning till andra instanser och myndigheter. Den strukturerade registreringen har på ett tydligt sätt synliggjort patientnämndens viktiga roll i att underlätta, lotsa och informera patienter, närstående och vårdgivare.

**Kompetensutveckling avseende samisk hälsa och kulturförståelse.** I maj arrangerade patientnämnden i Jämtland Härjedalen en digital, regional politikerkonferens med tema samisk hälsa. Samtliga politiker och tjänstepersoner från patientnämnderna i norra regionerna var inbjudna. Ett femtiotal personer deltog på konferensen. Inbjudna föreläsare presenterade olika perspektiv på samers kultur och rättigheter. En utvärdering av konferensen visade att konferensens innehåll, tema och upplägg var mycket uppskattat bland deltagarna och att konferensen berörde och gav ny kunskap och insikter. Under året har även samtliga ledamöter och tjänstepersoner genomfört e-utbildningen i samisk kulturförståelse för vårdpersonal.

**Patientnämnderna har gjort sin första gemensamma nationella rapport;** Pandemin och patienterna. Patientnämnderna i Sverige tog tillsammans under förra året emot 3 337 covid-19 relaterade klagomål. Med anledning av detta har patientnämnderna tagit fram en gemensam rapport. Rapporten är ett bidrag till hälso- och sjukvårdens kvalitets- och utvecklingsarbete samt ett underlag för tjänstepersoner, förtroendevalda och alla som är intresserade. Samtliga mål utom ett har uppnåtts. Samtliga 17 aktiviteter som planerades för året har genomförts och avslutats.

### Beslut

Nämnden noterar att alla mål är uppfyllda utom det ekonomiska målet som redovisar ett underskott. Nämnden beslutar godkänna årsredovisningen 2021.

### Beslutsunderlag

- Årsredovisning 2021 (Patientnämnden)





§13

## Risکاناليس distansarbete

### Sammanfattning

Ulrika Eriksson informerar nämnden om det riskanalysarbetet som genomförts utifrån distansarbete. Analysen ligger till grund för att säkerställa att både den psykiska, fysiska och psykosociala arbetsmiljön är tillfredsställande, samt verksamhetsanpassad.

### Beslut

Nämnden anser att det är väldigt bra att denna riskanalys är genomförd och beslutar godkänna informationen.

### Beslutsunderlag

- Riskanalys distansarbete (65688\_1)

§14

## **Skydds rond 2021**

### **Sammanfattning**

Skyddsombud Örjan Sundberg informerar nämnden om att skydds rond är genomförd och att skydds ronden är en del i det systematiska arbetsmiljöarbetet och som ska genomföras minst en gång per år (AFS 2001:1 Systematiskt arbetsmiljöarbete).

### **Beslut**

Nämnden beslutar godkänna skydds rond 2021.

### **Beslutsunderlag**

- Patientnämnden skydds rond 2021

§15

## **Kommunbesök Krokoms/Östersund**

### **Sammanfattning**

Ulrika Eriksson informerar nämnden om kommande upplägg i samband med kommunbesök i Krokoms respektive Östersund.

### **Beslut**

Nämnden beslutar godkänna informationen.

§16

## **E- tjänst för att spärra sin journal**

### **Sammanfattning**

Anette Rydström informerar nämnden om utfallet gällande patientnämndsärende som lyftes på sammanträdet i maj 2021 gällande att kunna spärra sin journal digitalt via 1177. Patientens förbättringsförslag ledde till att spärrtjänsten nu finns tillgänglig i Region Jämtland Härjedalen.

### **Beslut**

Nämnden tackar för informationen och beslutar godkänna informationen.

§17

## Genomförda rapporter från Patientnämnden

### Sammanfattning

Förvaltningschef Ulrika Eriksson informerar/delger en sammanställning av de analysrapporter som patientnämnden genomfört sedan 2017.

- Patienters och anhörigas synpunkter gällande information i vården (2017:1)
- Vårdens tillgänglighet och organisation: patienters och anhörigas synpunkter (2017:2)
- När barnet är patient: Närståendes synpunkter på vården (2018:1)
- Patienters synpunkter på cancervård (2018:2)
- Patienters och närståendes synpunkter på psykiatrisk vård (2018:3)
- Patienters synpunkter gällande läkemedel (2018:4)
- Synpunkter på vården gällande personer över 80 år (2019:1)
- Patienters och närståendes synpunkter på sjukresor (2019:2)
- Patienters upplevelser av missade och fördröjda diagnoser (2019:3)
- Patienters och närståendes synpunkter på primärvård (2019:4)
- Långvarig smärta: patienters synpunkter på vården (2020:1)
- Graviditet, förlossning och eftervård: kvinnors synpunkter på vården (2020:2)
- Patienters och närståendes synpunkter på vården ur ett patientlagsperspektiv (2020:3)
- Patienters synpunkter gällande patientjournal och sekretess (2020:4)
- Patienters synpunkter på akutsjukvården (2021:1)
- Klagomål relaterade till Covid-19 (2021:2)

### Beslut

Nämnden tycker att rapporterna är mycket informativa, har en bra struktur och att det ger en mycket överskådlig bild av ärendebeskrivningar och statistiskt utfall. Nämnden betonar att analysrapporterna tagits emot med stor tillfredsställelse och att det underlättat det politiska arbetet. Nämnden beslutar presentera sammanställning av patientnämndens analysrapporter vid nästa regionfullmäktige samt beslutar godkänna informationen.

§18

## **Informationsklassning/riskanalys VSP**

### **Sammanfattning**

Lillemor Olsson informerar nämnden om den informationsklassning och riskanalys som medarbetare på förvaltning genomfört och ska genomföra utifrån uppgradering av ärendehanteringsprogrammet , vårdsynpunkter (VSP) som genomförts under hösten.

### **Beslut**

Nämnden tackar för informationen och beslutar godkänna informationen.

§19

## Övrigt

### Sammanfattning

Nämndsekreterare informerar nämnden om att representant från Kvinnokliniken gällande Freja verksamheten kommer att delta på nämndsammanträde i mars, samt en verksam Doula. Nämnden informeras även om att berörda chefer inom verksamhetsområdena Psykiatri, BUP samt Föräldrabarnhälsan kommer att delta vid samma sammanträde.

### Beslut

Nämnden beslutar godkänna informationen.

§20

## Nästa sammanträde

Sammanfattning

24 mars 2022



Patientnämnden

2022-01-27

§21

## Mötet avslutas

### Sammanfattning

Ordförande Kia Carlsson avslutar sammanträdet.