

# Samverkan mellan patientnämnden och kommunerna



# Nytt avtal om överlåtelse av patientnämndsverksamhet

- Nuvarande samverkansavtal om att patientnämndsverksamheten överläts av kommunerna till patientnämnden gäller från **1 januari 2000**.
- Sedan dess har det skett förändringar både när det gäller **lagstiftning** (ny lag som reglerar patientnämndernas verksamhet) och **organisation** (landstinget har blivit region)
- Nytt avtal framtaget som kommer att gälla från **1 januari 2022** (och fyra år i taget med uppsägningstid om 6 månader)
- Kommunerna ersätter patientnämnden (faktura en gång per år)
- Inga större skillnader jämfört med föregående avtal

# Information om PaN på kommunernas hemsidor

- **Ostersund:** Ja, och länk till oss
- **Åre:** Ja, och länk till oss
- **Strömsund:** Ja, och länk till oss
- **Bräcke:** Ja, och länk till oss.
- **Berg:** Ja, info om oss på svenska och sydsamiska
- **Ragunda:** Ja, genom publicering av den *gamla* infobroschyren (med strumpor på)
- **Krokom:** Ja, men ingen länk till regionen eller andra kontaktuppgifter till oss
- **Härjedalen:** Ingen

# Enkät till länets kommuner

1. Hur informeras personer på särskilda boenden om Patientnämnden?
2. Finns patientnämndens informationsbroschyr tillgänglig på boendena i kommunen?
3. Hur informeras personer med hemsjukvård om Patientnämnden?
4. Hur informeras medarbetare om Patientnämnden?
5. Patientnämnden har gjort en informationsfilm, som främst riktar sig till medarbetare inom vården. Filmen har skickats till representanter inom kommunen. Finns det kännedom om filmen och i så fall, hur har den använts på verksamheternas olika nivåer?
6. Patientnämnden gör analyser av de synpunkter och klagomål som patienter och närstående lämnat. Analyserna presenteras i rapporter med olika teman. Finns kännedom om rapporterna och i så fall, hur används dem?
7. Sedan ungefär ett år tillbaka skickar patientnämnden ett nyhetsbrev tre gånger per år som riktar sig till både politisk och tjänstemannaledning inom vård och omsorg. Finns kännedom om nyhetsbrevet och i så fall, hur används det?
8. Har du förslag på hur patientnämnden kan göras mer känd bland kommunens medborgare?
9. Har du förslag på hur samarbetet mellan patientnämnden och kommunen kan utvecklas?

# Resultat

- Frågorna besvarades av samtliga åtta kommuner
- Frågorna besvarades av MAS (6) eller verksamhetschef (2)

# Hur informeras personer på särskilda boenden om PaN?

- I vår riktlinje för avvikelshantering finns skrivet om ansvar för enhetschef/leg.personal att informera medborgare och dess närstående om Patientnämnden vid negativa händelser.
- Generellt inte alls
- Information genom anslagstavlur (broschyr) på avd/enhet
- Jag tror inte att personalen kontinuerligt informeras om patientnämnden, det är inte heller tydligt vem som informerar om det
- Inte alls
- Vi hade tidigare broschyrer för några år sedan men inte nu, det är oklart hur vi kan beställa/ få tillgång till dem. Vid missnöje där anhöriga eller patienter fått svar från verksamheten men ändå är missnöjd hänvisas personen till patientnämnden.
- Det sitter informationsaffischer på anslagstavlur på de särskilda boendena och när något inträffat så boenden eller anhöriga vänder sig till chef eller sjuksköterska, arbetsterapeut eller fysioterapeut så får de muntlig information. Men jag tror inte att alla ovan nämnda känner till det eller tänker på att informera om det. Undersköterskor och vårdbiträden är jag ganska säker på inte har tillräcklig kunskap för att kunna informera och de är de som mest träffar de boende.

# Finns PaNs informationsbroschyr tillgänglig på boendena?

- Varje enhet har fått broschyr så det ska finnas, men är osäker på om det är den mest aktuella.
- Nej inte som regel. Tas fram vid klagomål.
- Ja
- Jag vet att det vid något tillfälle har lämnats ut broschyrer till boendena men kan inte svara på om det finns på alla
- Nej
- Vi hade tidigare broschyrer för några år sedan men inte nu, det är oklart hur vi kan beställa/ få tillgång till dem.
- Ja men vi skulle behöva bli bättre på att informera om det vid ankomstsamtal.

# Hur informeras personer med hemsjukvård?

- Varje enhet har fått broschyr så det ska finnas, men är osäker på om det är den mest aktuella. Samma riktlinje gäller för hemsjukvården.
- Generellt inte alls. Men vid ev klagomål hänvisar man till er.
- Det görs inte kontinuerligt, och det är inte heller alla personer som kan ta till sig den informationen. Vid något tillfälle har jag informerat anhörig om patientnämnden
- Inte alls
- De informeras vid klagomål att möjligheten finns att vända sig till patientnämnden. Information om patientnämnden finns även på kommunens hemsida.
- Det är nog enbart muntligt och när något hänt som gör att den enskilde eller en anhörig lyfter frågan om att anmäla och vart man kan anmäla.



# Hur informeras medarbetare?

- MAS/MAR/SAS har varje år introduktionsutbildning till nyanställda chefer och legitimerad personal där riktlinjen går igenom.
- Generellt inte alls.
- Information från chef el genom allmän info på anslagstavlor vid enhet/avd
- Tveksamt att det överhuvudtaget görs
- Inte alls
- Vet ej men om någon medarbetare vänder sig till MAS i något patientärende där man är missnöjd osv. brukar jag informera om möjligheten för anhöriga och patienter att vända sig till patientnämnden.
- Det görs inte alls. Här behöver vi bättra oss.

# Kännedom PaNs informationsfilm

- Nej, inget som är känt, tyvärr.
- Ingen kännedom om filmen och den har därför inte visats på APT eller liknande.
- Nej, ingen kännedom
- Har inte hört att man använt sig av den filmen i verksamheten
- Nej
- Vet ej. Jag har inte sett filmen, vet ej vem som fått den i vår kommun.
- Jag tror nog att kännedomen om filmen är obefintlig i vår kommun.

# Kännedom om analysrapporterna

- Ja MAS/MAR känner till dem men de används inte i något speciellt forum.
- Eftersom det är ganska få ärenden som gäller kommunal hemsjukvård har inte rapporten lästs eller använts.
- Går att hämta via regionens hemsida, har ej kännedom om de använts vid enhet
- Det vet jag ej
- Nej
- Jag har kännedom om rapporterna och läser dem, används inte i något analysarbete
- MAS/ MAR tittar på dem och informerar ansvariga chefer inom hemsjukvården, äldreomsorgen och LSS. Där stannar tyvärr informationen. Det här är ett område som vi observerat inte fungerar och som vi nu jobbar aktivt med, det gäller även våra interna avvikelser och hur vi jobbar med dem för att förbättra våra verksamheter.

# Kännedom om nyhetsbrev

- Ja kännedom om nyhetsbrevet men det används inte i något speciellt forum.
- Ingen kännedom om.
- Ja det kommer till kundtjänst och vidarebefordras till bl.a. MAS
- Kännedom om nyhetsbrevet finns
- Nej
- Vet ej
- De läses av de som får dem och kommuniceras inte vidare neråt till dem som jobbar närmast våra brukare/ patienter.

# Hur kan PaN göras mer känd bland medborgarna?

- Vi har information på Östersunds kommuns hemsida om Patientnämndens verksamhet. Information skulle kunna finnas med på introduktionen för alla medarbetare inom vård-och omsorgsförvaltningen.
- Information via tidningar kommunen webb etc.
- Information på kommunens hemsida. Skicka broschyrer att lägga i gemensamma utrymmen. Information på kommunens informations-tv i kommunhuset
- Vi skulle behöva veta hur vi kan beställa informationsmaterial från/om patientnämnden samt få tillgång till filmen så vi kan skicka ut till medarbetarna ( förslagsvis skicka till mig så kan jag i min tur ombesörja dessa delar).
- Annonser i sociala medier.

# Hur kan samarbetet mellan PaN - kommun utvecklas?

- Fler regelbundna träffar Patientnämnden-MAS/MAR.
- Vi i kommunen kan börja med att se er informationsfilm och visa den på APT för medarbetare för att beskriva er roll och vart ni finns.
- Besök el genom riktad information (skapa kännedom om verksamheten)
- För att kommunen ska kunna förmedla information om patientnämnden till de brukare och anhöriga som finns inom kommunens vård och omsorg måste alla medarbetare få och ta till sig informationen först. Ett förslag är att ni kommer ut till enheternas arbetsplatsträffar och träffar all personal och informerar, det blir såklart väldigt mycket träffar. Alternativet är att ni kan komma när alla enhetschefer (både SoL och HSL) när de har träff för att de i sin tur får förmedla informationen vidare till alla medarbetare. Att träffa politiken, verksamhetschefen och MAS/MAR en gång per år tror jag också är bra
- Träffar med MAS och politiken. Skicka ut filmen som kan visas i verksamheterna. Underlätta så att verksamheter själva kan skriva ut broschyrer
- Jag tycker att vi har ett bra samarbete de gånger ärenden kommer.
- Jag tror det skulle behövas utbildning om patientnämnden hos tjänstemän i kommunen och att de ska utbilda sin personal.

# Hur jobbar vi vidare?

- Patientnämnden är inbjudna till MAS/MAR-nätverket den 29 september
- Hemsidor
- Informationsfilm /information till medarbetare
- Broschyrerna
- Återuppta träffar med MAS/MAR-nätverket