

Dialog mellan pensionärsorganisationerna och delregional nämnds södras arbetsgrupp för äldre

Datum: 24-11-07

Tid: 14:00-15:30

Plats: Regionens hus, Borås, Solhem

Närvaro

Förtroendevalda

Anne-Marie Ekström (L) sammankallande/ledamot, delregional nämnd södra
Gun-Britt Johansson (V) ledamot, delregional nämnd södra
Göran Larsson (MP) ersättare, delregional nämnd södra
Therèse Lethimäki (V) ledamot, delregional nämnd södra
Anna-Stina Andersson (M) ersättare, delregional nämnd södra
Kenneth Max (M) ledamot, delregional nämnd södra

Representanter pensionärsorganisationer

Gunnel Brandt	PRO-södra Älvsborg (ordinarie)
Kerstin Sylvan	SKPF, avd 12 (ordinarie)
Marita Swedengren	RPG Västgöta-Dal (ordinarie)
Agneta Nero	SPF seniorerna Södra Älvsborg (ersättare)
Helena Johansson	

1. **Mötet öppnas**

Sammankallande i arbetsgruppen Anne-Marie Ekström hälsade alla välkomna. Göran Larsson utses att föra minnesanteckningar vid mötet.

2. **Godkännande av dagordning samt tillägg av eventuella övriga frågor**

Den framlagda dagordningen godkändes.

3. **Förra mötets anteckningar – uppföljning/rapportering**

En kommentar gjordes kring punkten 4 i minnesanteckningarna kring att av de 25 närvarande var de flesta organiserade. Viktigt att fånga fler utanför organisationerna. Se vidare nedan under kommande möten. Anteckningarna från föregående möte 24-09-25 lades därefter till handlingarna.

4. **Information och svar på frågor till Patientnämnden**

Tyvärr kunde inte någon representant från patientnämnden komma. Anne-Marie Ekström presenterade ett digitalt bildspel om patientnämndens uppgifter. Mötesdeltagarna var nöjda för tillfället med informationen men vill gärna ha en fördjupning av representanter för patientnämnden. Läggs med i framtida planering för 2025. Bildspelet bifogas minnesanteckningarna

Dessutom har inkommit två frågor inför mötet.

Fråga 1: Hur arbetar nämnden med inkomna brev från patienterna? Sker det någon återkoppling med patienterna?

Svar: Alla brev som kommer in fördelas till en utredare som tar kontakt med anmälaren/patienten och diarieför ärendet samt dokumenterar klagomålet.

På denna sida finns det information om hur det fungerar:

[Klaga på vården - Västra Götalandsregionen](#). Där står om:

- Så kontaktar du patientnämnden
- Alla kan kontakta patientnämnden
- Steg för steg – så här går det till när du lämnar klagomål till patientnämnden
- Teckenspråk

Fråga 2: Hur många ärenden/år?

Svar: Svaret är hämtat från årsredovisningen 2023. Hela rapporten finns här [Årsredovisning 2023](#).

Verksamhet För året noteras en volym av 5 171 klagomålsärenden. Klagomålsvolymen för 2023 är 3 procent högre än det var 2022.

Informationen lades till handlingarna.

5. **Kort om Millenium**

Den 12 november börjar utbytet till det nya digitala systemet Millenium där kommuner och regionen är med. Först ut är vårt område. Kommunerna är inte med direkt utan kommer in i början på 2025.

Anne-Marie Ekström visade ett bildspel som kortfattat visar vad Millenium innebär. Målet är att underlätta för att få en helhetsbild av den som söker vård då flera system ersätts av ett.

Bildspelet bifogas minnesanteckningarna.

Som alltid när något nytt ska införas finns oro och rädsla.

Planeras att i slutet av våren 2025 bjuda in representanter från region och kommun till gruppens möte för att få en uppföljning.

Informationen lades till handlingarna.

6. **Övriga punkter**

Inga övriga punkter fanns.

7. **Övrig information**

Under denna punkt kom frågan om vaccinationer upp. Viktigt att ta de vaccinationer som erbjuds. Ett förslag som nämndes var att det borde finnas ett vaccinationsprogram för äldre som det som finns för barn.

8. **Kommande möten**

Mötet diskuterade vilket upplägg kommande möten ska ha. Alla var överens om att det vore bra att ha fler öppna möten för att få med fler och då utspridda på olika platser i vårt område. Olika idéer diskuterades. Vid första mötet nästa år kommer planeras hur vi skall lägga upp vårt arbete framåt.

Nästa möte äger rum 20 februari kl 14-16 Regionens hus, Borås

9. **Summering och avslutning**

Anne-Marie Ekström tackade de närvarande för att de deltagit och avslutade mötet med att låta alla deltagare ge en kort återkoppling kring mötet.

Vid anteckningarna

Göran Larsson

Bilagor. Presentationer om Patientnämnden och Millenium

Patientnämnden

Västra Götalandsregionen 2024



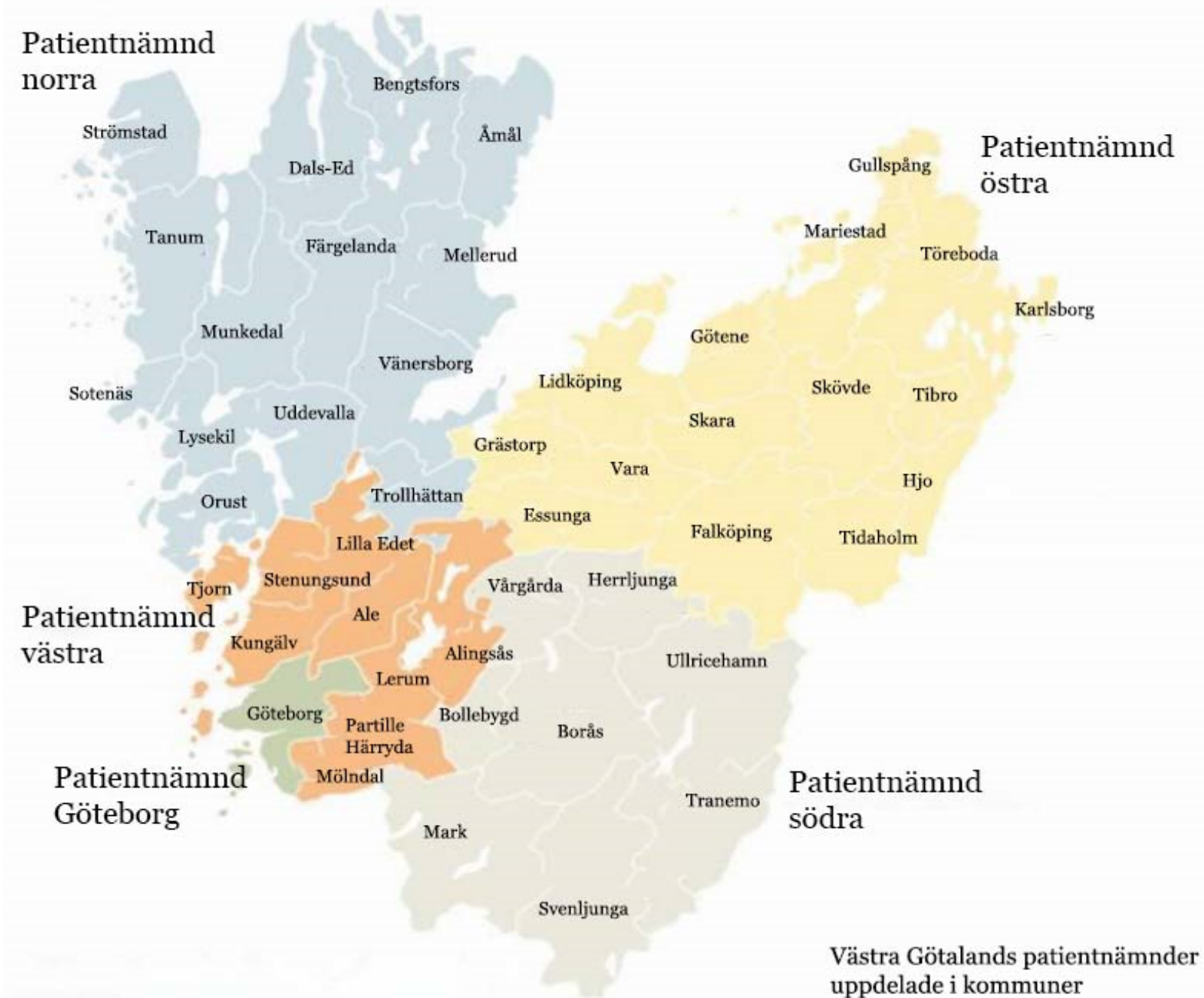
Klagomål på hälso- och sjukvården hanteras av:

- Patientnämnden
- Vårdgivare
- Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

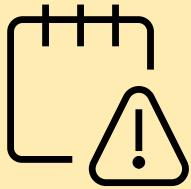
Patientförsäkringen Lof är vårdens försäkringsbolag som utreder om patienten har rätt till ersättning



En förvaltning – 5 patientnämnder



Uppdraget

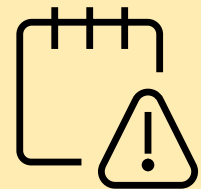
1**Synpunkter
och klagomål****2****Bidra till
kvalitets-
utveckling i
vården****3****Stödpersoner**

Uppdraget regleras i lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

1. Synpunkter och klagomål

Ska relatera till:

- hälso- och sjukvård som ges enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) och bedrivs av:
 - Västra Götalandsregionen (VGR) eller enligt avtal med VGR
 - kommuner inklusive skolhälsovård (avtal med regionens 49 kommuner)
- tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs och är helt eller delvis finansieras av VGR.



Kontakt



Handläggning av synpunkter och klagomål



Exempel på klagomål - patienter berättar

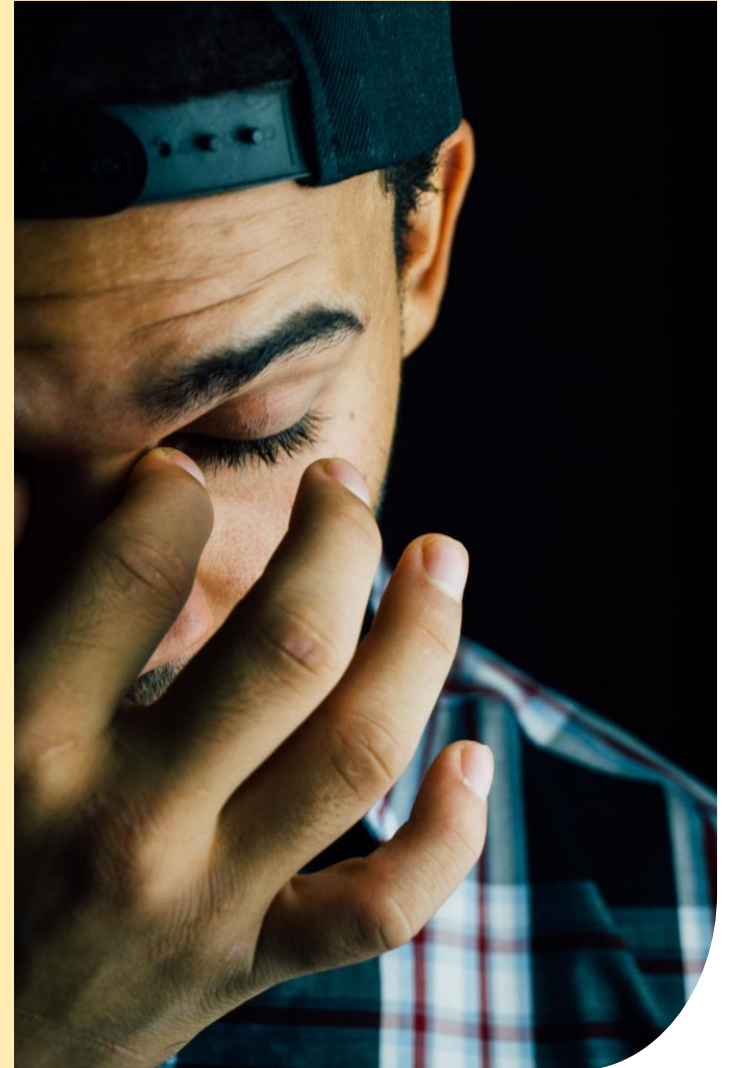
” Jag fick ta sms-lån för att betala hyran, jag hade inget läkarutlåtande till Försäkringskassan.

” Det är alltid jag som måste driva på och ta kontakt, jag orkar inte det.

” Jag vet inte vad som är planen för mig och när jag provar att ringa så får jag ingen information.

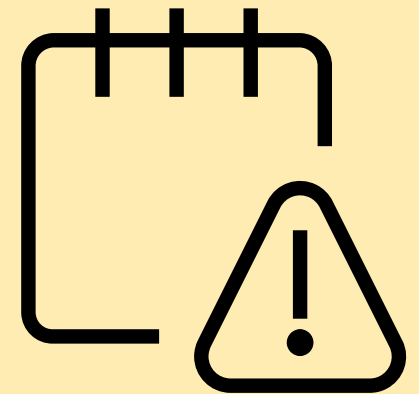
” Jag mår idag sämre än när jag först tog kontakt med vården.

” Jag har försökt ringa mottagningen flera gånger och lämnat meddelanden via något som heter Kontaktpunkten, ingen hör av sig till mig.



Vårdgivarnas ansvar är att:

- Ha lättillgänglig information för allmänheten om vart de vänder sig vid klagomål.
- Se till att personal i berörda verksamheter har kännedom om patientnämndens verksamhet, dess syfte och kontaktuppgifter.
- Besvara patienternas klagomål.



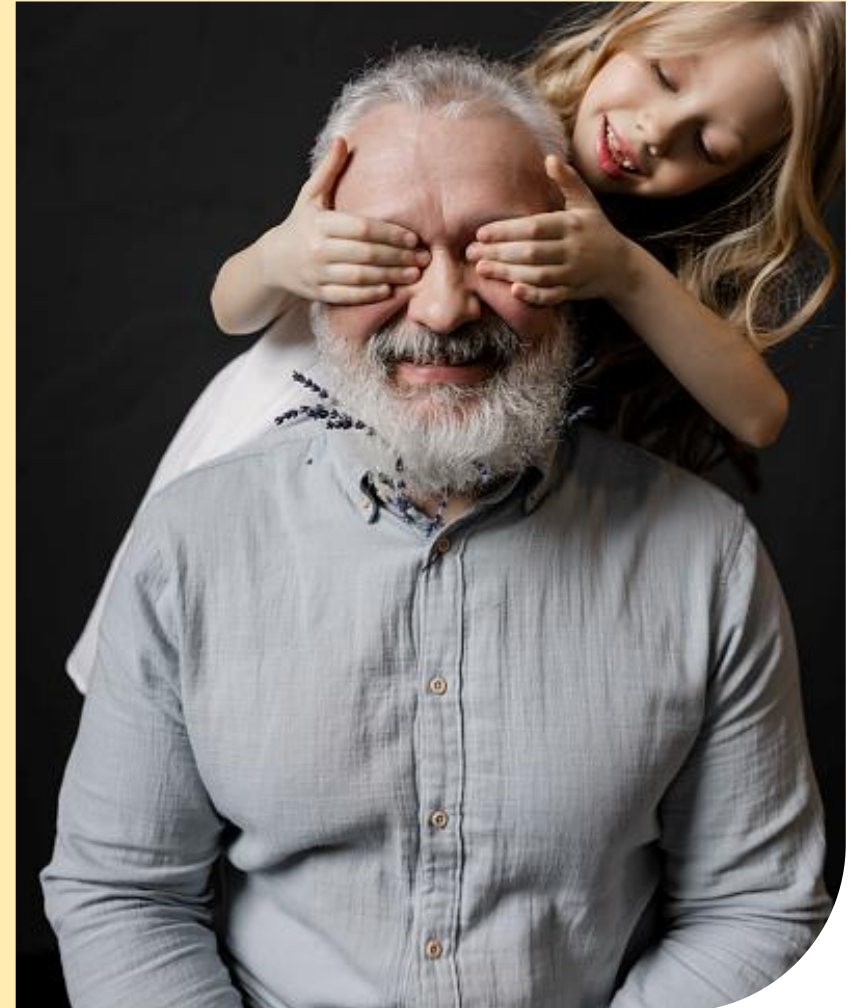
Exempel på klagomål och vårdgivarens svar

Patienter och närstående berättar:

” Vi upplevde inte hemsjukvården som bra i slutet av min pappas liv och vi känner en besvikelse över att vi fick så lite information från kommunen.

Kommunens återkoppling:

” Informationsöverföring mellan region och kommun har varit bristfällig och skapat otrygghet för anhöriga vid planering av patientens vård. Ansvarig chef gör bedömning att anhöriga skulle erbjudas fler tillfällen för samtal.



Redovisning av synpunkter och klagomål till nämndens politiker:

- Statistik och exempel på synpunkter och klagomål presenteras på nämndsammanträdet till politiken 4 gånger/år
- Varje år beslutar politiken vilka två ämne som ska analyseras nästkommande år vilket resulterar i två analysrapporter
- Nämndens politiker har möjlighet att lyfta olika problemområden till sina politiska partier för att arbeta vidare med dessa på regional och nationell nivå

2. Bidra till kvalitetsutveckling i vården

- Analyserar och sammanställer inkomna klagomål
- Har återkopplingsmöte på politisk nivå
- För dialog med vårdgivare på olika verksamhetsnivåer
- Samverkar med IVO som är en tillsynsmyndighet
- Tar fram analysrapporter, rapporterna finns tillgängliga på patientnämndens hemsida.



3. Stödpersoner

Patienter som vårdas utifrån:

- Lag om psykiatrisk tvångsvård
- Lag om rättspsykiatrisk vård
- Smittskyddslagen

har rätt till en stödperson.

Patientnämnden rekryterar, utbildar och förordnar stödpersoner.



Vad gör en stödperson?

- Är en medmänniska och stödjer patienten i personliga frågor
- Kan besöka patienten på avdelningen
- Kan om patienten önskar vara med vid förhandling i domstol när det gäller tvångsvården
- Har tystnadsplikt

Stödpersonen ska inte:

- Ersätta vårdpersonal
- Vara juridiskt ombud
- Ta över ansvaret för patientens ekonomi.

Patienten uppskattar ofta att ha kontakt med någon som inte är en del i vården.

Patientnämnden 2023



5171
Klagomål.

Flest

klagomål på
bristande under-
sökning och
bedömning av
hälsotillstånd.



Många

klagomål på dålig
eller utebliven
information.



Fler

klagomål
på långa
väntetider.



109

förordnade
stödpersoner.

Kontakta patientnämnden

Du når patientnämnden via:

- 1177.se/e-tjanster
- Telefon 010-441 20 00
- Anmälningssblankett finns på hemsidan

Alla kontaktuppgifter, våra rapporter och mer information om patientnämnden finns på

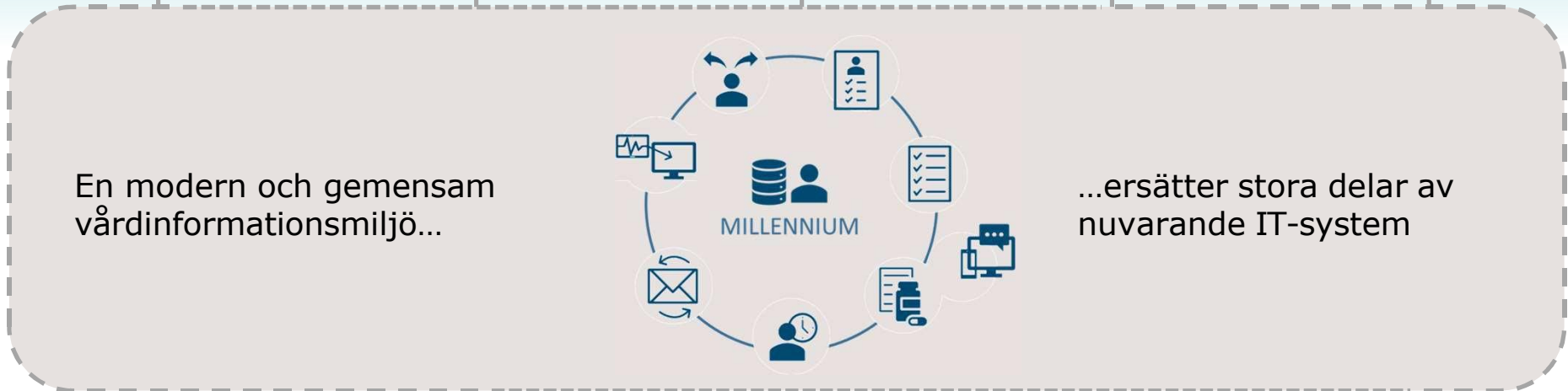
www.vgregion.se/patientnamnden



Tillsammans för en gemensam vårdinformationsmiljö



Idag: Informationen finns men kan inte nås av alla som behöver den
Målbild: Informationen är tillgänglig när du behöver den



Ett sammanhållet
Västra Götaland

En sammanhållen
hälso- och sjukvård

Hälso- och sjukvårdens
digitalisering

Millennium



Unikt samarbete för en enklare helhet

- Millennium som stöd för informationsutbyte mellan vårdgivare
 - Underlättar samverkan
 - Gör det enklare att vara delaktig
 - Bidrar till att förbättra processer
 - Millennium ersätter systemet SAMSA



Nio effektmål

Patientnöjdhet

- Relevant information enkelt och nära invånaren
- Minskat behov att upprepa information

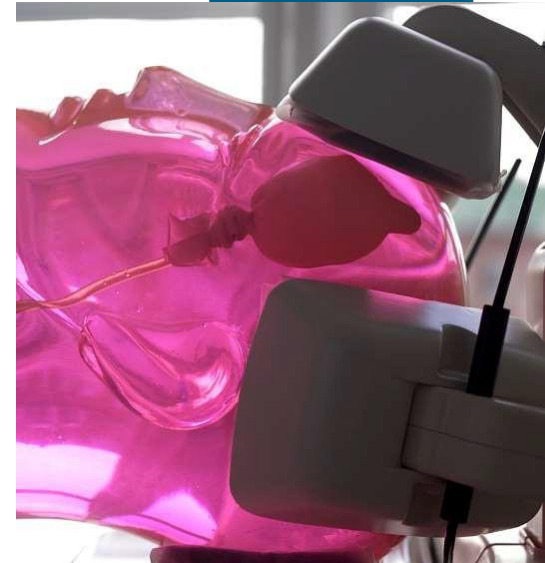
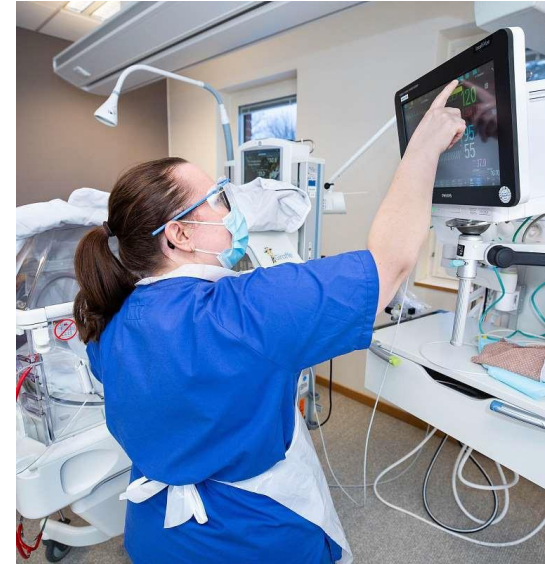
Arbetsmiljö

- Förhöjd funktionalitet utifrån uppdrag
- Minskning av administrativa uppgifter



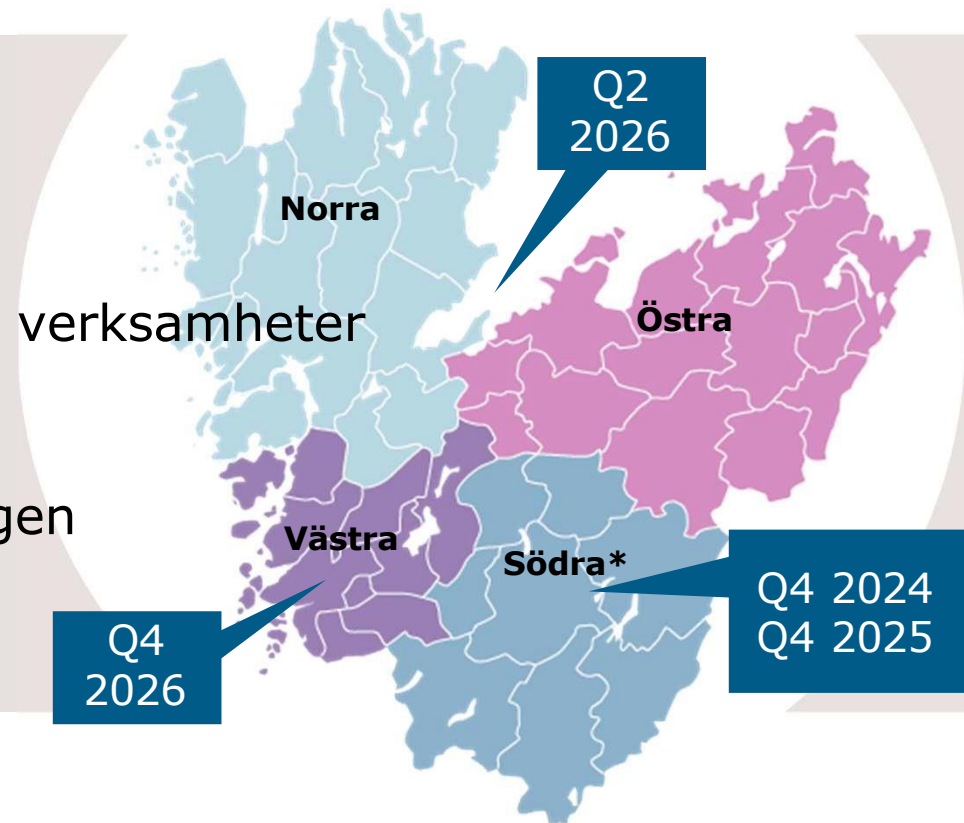
Nio effektmål, forts

- Kvalitet och säkerhet
 - Bättre överblick och tillgång till rätt information
 - Tillgång till evidensbaserat beslutsstöd
 - Bättre tillgång till fullständiga journaluppgifter
- Ledningsstöd och utveckling
 - Lättare att införa nya riktlinjer
 - Ökat relevans och kvalitet i data



Implementeringen av en gemensam vårdinformationsmiljö -Millennium

- Geografisk områdesindelning
- Millennium införs i fyra etapper
- Under varje etapp startar alla berörda verksamheter samtidigt
- Bygger kunskap och erfarenhet på vägen



Pågående arbete i kommunerna

Kommunernas roller i Millennium, exempel

Kommunal primärvård	Elevhälsan alla skolformer	Förskolan	Socialtjänst, bistånd
MAS	Skolsköterska	Rektorer	Biståndshandläggare
MAR	Skolläkare	SIP samordnare	LSS-handläggare
Sjuksköterska	Skolpsykolog		IFO-handläggare/Socialsekreterare
Distriktsköterska	Skolkurator		Undersköterska
Rehab fysioterapeut	Skollogoped		Planerare Hemtjänst
Rehab arbetsterapeut	Skoldietist		Chef
Rehabassistent	Audionom		
Farmaceut, apotekare receptarie	Rektor, alla skolformer		
SIP-Koordinatorer	SIP samordnare		
Undersköterska	Chef		
Administrativ personal SAMSA			
IVPA uppdrag, I Väntan På ambulans			
Med sekreterare			
Läkare			
Chef			

Vårdskiftet
 vregion.se/millennium

Prenumerera på nyhetsbrev
 vregion.se/nyhetsbrevmillennium

Vårdgivarwebben
 vregion.se/vardgivarwebben



Millennium

En tillgänglig och sammanhållen hälso- och sjukvård av hög kvalitet och med stor delaktighet för invånarna - det är målet för satsningen på en gemensam vårdinformationsmiljö i Västra Götaland.

Utveckling av hälso- och sjukvården
 Program Millennium (f d FVM) leder arbetet med att införa den nya



Nyhetsbrev program
Millennium



Uppgång och avfall
 Carina Burmånstam Västra Götaland
 Millennium för sammanhållen
 Millennium för privata vårdgivare
 Millennium för privata vårdgivare i riktiga och fiktiva områden
 Privata vårdgivare i riktiga områden
 Privata vårdgivare i fiktiva områden
 Privata vårdgivare i fiktiva områden, del 1 och 2
 Pågående och avslutade privata vårdgivare
 Gemensamt tillägg till program Millennium
 Tillgänglighet
 Hägghälsa och läkemedelsutvärdering
 CIP - Innehållsregister och övrigt
 Övrigt innehåll
 Multimediala för privata vårdgivare

Program Millennium är Västra Götalandsregionens (VGR) viktigaste digitaliseringsstrategi och en av VGR:s tre övergripande strategier för att utveckla hälso- och sjukvården. Det är ett omfattande och långsiktigt förändringsprogram.

Gemensamma kanaler om införande av Millennium

Facebook
 vårdskiftet VGR



Vårdskiftet - Västra Götalandsregionen
 701 gilla · 4 markeringar · 849 följare

Vårdpodden
 vardpodden.podbean.com



VÅRDPODDEN

SNABBARE DOKUMENTATION
 NÄR TAL BLIR TILL TEXT

GÄSTER: LISBETH ROOS OCH JONAS BLANK

VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN

VästKom
 vastkom.se/millennium



Bättre hälsa med digitalisering av vården

Det ska bli lättare för invånare att ta koll på sin egen hälsa. Samtidigt kommer vården, skog socialtjänsten jobba mer lika för att enklare se mönster och hitta sätt att förebygga ohälsa. Miljöbild för "Framtidens vårdinformationsmiljö", som under nu 2023 har bytt namn. Program Millennium representerar utvecklingen av den nya systemstödet mellan Hälso- och sjukvård. Detta är ett viktigt samarbete mellan Västra Götalandsregionen, VGR, privata vårdgivare och läkemedels utvärdering. Följ med på invånarens hälsomiljö och se hur data och information tas bättre beslut.

Gemensamma arbetsätt
 Patienten, eleven eller invånaren ska inte behöva bekymra sig om vilken huvudman som gör vården effektivt.

Insidan
 Insidan.vregion.se/millennium



Program Millennium

Det här ska vi uppnå
 Millennium

Läs om hur det ska bli enklare att samverka och om vad vi ska uppått, till gagn för medarbetare och patienter.

Systemet Millennium blir navet i den nya vårdinformationsmiljön. Läs om funktioner och arbetsföden.

Program Millennium (f d FVM) är Västra Götalandsregionens viktigaste digitaliseringsstrategi för att utveckla hälso- och sjukvården. Programmet leder arbetet med att införa en gemensam vårdinformationsmiljö i Västra Götaland, med Millennium som nav. Här finns fakta och nyheter.

Gemensamma förberedelser
 Aktuellt
 Nyhetsbrev program Millennium 23 mars