

# Patientforum

Vad är det och hur går det till?



## Vad är patientforum?

Patientforum är en mötesform som erbjuds inom flera av Stockholm läns sjukvårdsområdes psykiatriska verksamheter. På mötet kan patienter ta upp idéer, förslag och synpunkter när det gäller vistelsen på avdelningen. Frågor om den egna vården tas upp med patientens behandlare.

Patientforum är en form för delaktighet och inflytande som når flera olika nivåer i verksamheten. Det är också ett sätt att få reda på om vi gör rätt saker, eller om vi gör saker på rätt sätt. Frågor som inte kan lösas på avdelningen lyfts till en högre nivå inom verksamheten.

På avdelningarna finns också förslagslådor där patienter kan lämna in idéer och synpunkter skriftligt. Förslag som kommit in den vägen kan också tas upp på patientforum.

## Vilka deltar på patientforum?

Alla patienter som vill, oavsett vårdform eller diagnos, får delta. Det är frivilligt att vara med på mötet.

Mötet leds av en person med egen erfarenhet av psykisk ohälsa. Att mötesledaren har egen erfarenhet av det kan underlätta kommunikationen med patienter och ge en positiv bild av återhämtning, för både patienter och personal. Mötesledaren arbetar inte på avdelningen och har inte heller någon vårdkontakt med patienterna.

Utöver patienter och mötesledaren deltar en person i chefsposition. Ingen annan personal är med på mötet.



## Informera om patientforum

Det är viktigt att patienterna känner till patientforum på avdelningen. Det är bra att ha en kort skriftlig information att dela ut till patienter, framförallt i öppenvården. Information kan finnas i avdelningens informationsbroschyr och på en anslagstavla eller liknande där aktiviteter presenteras.

I heldygnsvården bör personalen, även chefen, påminna och informera om patientforum. Det kan vara på en morgonsamling eller i korridoren, men också att man går runt strax innan forumet för att påminna patienterna.

## Hur går mötena till?

### **Regler:**

- Mötet är 30 minuter långt.
- Det hålls en gång i veckan.
- En mötesledare med egen erfarenhet av psykisk ohälsa leder mötet.
- En person i chefsposition deltar för att ta emot synpunkter och skriva minnesanteckningar.
- Ingen övrig personal deltar på mötet.
- Alla patienter som vill får vara med.
- Det är okej att gå och komma under mötets gång.
- De patienter som deltar är anonyma.
- På mötet kan patienter lämna synpunkter på sådant som berör vistelsen på avdelningen.
- Minnesanteckningarna förvaras på avdelningen så att både patienter och personal kan ta del av dem. Patienters namn nämns inte i anteckningarna.

### **Patientforum är inte:**

- Ett forum för diskussion mellan patienter och vårdpersonal kring den egna vården.
- Ett informationsmöte.
- En samtalsbehandling eller social träning.
- Ett forum för representanter för patient- och närståendeföreningar.
- En instans för formella klagomål på vården.

### **Form:**

- 1** Mötesledaren inleder genom att presentera sig och kort berätta om reglerna för mötet.
- 2** Chefen presenterar sig och skriver anteckningar under mötet.
- 3** Minnesanteckningar från förra gången går igenom.
- 4** Mötesledaren öppnar upp för veckans synpunkter, fördelar ordet och håller ordningen på mötet.
- 5** Mötesledaren bjuder in chefen att svara på frågor.
- 6** Forumet avslutas med att dagens anteckningar går igenom, så att patienterna har möjlighet att justera och förtydliga dem innan mötet avslutas.

## Exempel på inledning för mötesledare och deltagande chef

Välkomna till patientforum. Det är ett forum som vi försöker hålla en gång i veckan där ni som är patienter här kan komma med frågor, förslag och synpunkter som gäller avdelningen. Det är inte ett forum om man har mer privata frågeställningar om sin vård eller medicinering. Då kommer vi behöva hänvisa till behandlare och läkare.

Jag heter ZZZ och sitter vanligtvis på ENHET, alltså inte här på avdelningen. Min bakgrund är att jag har varit schizofrenipatient (exempelvis) men sedan några år är jag anställd för att lyfta upp patienternas perspektiv på psykiatrin. De här forumen är en del av det arbetet. Representerar avdelningen och chefsnivån på avdelningen är XXX.

”Jag heter XXX och är YYY.”

XXX skriver anteckningar, men inte vem som säger vad. I minnesanteckningarna står inga namn men det skrivs för att inget ska tappas bort och de sätts sedan in i pärmen så att ni kan se vad som kommit upp tidigare och vad som händer med det.

(pärmen kan visas och man kan säga var den förvaras)  
Vi brukar börja med att gå igenom anteckningarna från förra forumet...

### **Innan mötet avslutas**

Kom ihåg att alltid läsa upp minnesanteckningarna så att patienterna har möjlighet att ändra eller komplettera det som har antecknats. Om ett personligt ärende identifierats eller om ett specifikt klagomål lyfts behöver chefsrepresentanten boka in en tid med patienten.

Till sist; tacka för alla inkomna förslag och synpunkter.





## Efter mötet

Mötesledare och chefsrepresentant kan behöva ha en avstämning efter mötet. Något kanske behöver lyftas till en annan nivå inom organisationen, sådant som inte avdelningen kan påverka. Vissa saker behöver beslut från verksamhetschefen. Ett annat exempel kan vara om en fråga återkommer och verkar ha "fastnat" i byråkratin.

## Minnesanteckningar

Den chef som deltar på mötet skriver anteckningar. Inga namn på patienter eller personal nämns. Enhetschefen ser till att minnesanteckningarna görs tillgängliga för patienter och personal på avdelningen efter mötet. Förslagsvis i en pärm.

Enhetschefen ser också till att alla minnesanteckningar sparas digitalt. Anteckningarna är en förutsättning för att det ska gå att sammanställa det som tas upp. Det som kommer upp i patientforum är viktigt för kunskaps- och verksamhetsutvecklingen inom psykiatrin.

## Sammanställning och utvärdering

Varje termin går psykiatrin inom Stockholms läns sjukvårdsområde igenom och sammanställer det som tagits upp i alla verksamheters patientforum. Sammanställningen rapporteras till verksamhetens ledningsgrupp. Den kan också presenteras i brukarråd och på avdelningarnas arbetsplatsmöten eller avdelningsmöten. Brukarråd är ett forum för diskussion mellan utsedda medarbetare och representanter från patient- och närståendeföreningar.

Resultat och beslut ska hela tiden återkopplas till patienterna via patientforum.

## Är patientforum meningsfulla?

Deltagandet i patientforumen är ett tecken på att de är meningsfulla. Om det inte gav något skulle inte patienterna delta på mötena. Och om de inte ger relevant information till psykiatrin så skulle det inte vara meningsfullt att fortsätta med patientforum.

## Barometer

Eftersom patientforum genomförs varje vecka finns det fördelar med det, jämfört med exempelvis en årlig patientenkät. Patientforum blir en kontinuerlig värde-mätare på hur det är på avdelningen just nu.

Det kan vara särskilt viktigt när det gäller dessa områden:

- Bemötande.
- Information.
- Felanmälningar i den fysiska miljön.
- Tillgänglighet till personal.
- Rutiner och regler.

Forumet är också en bra plats för att stämma av genomförda förändringar. Om en avdelning exempelvis skulle införa gå-rond kan man genom patientforum följa upp både om det ger effekter för patienterna och om effekterna är positiva eller negativa.

## Kontakt

Har du frågor om Patientforum kan du prata med enhetschefen på din avdelningen.

På webben kan du läsa mer om de regler och den form som gäller för Patientforum.

[psykiatri.sll.se/trygg-och-saker-var/din-delaktighet/patientforum](http://psykiatri.sll.se/trygg-och-saker-var/din-delaktighet/patientforum)